

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第一課

106年8月

日期時間		1	2	3	4	5
編號	月 日	8月8日	8月8日	8月14日	8月16日	8月21日
	時 分	09:30	15:15	09:00	13:20	16:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	115	103	128	114	120
	使 用 人 員	張妙雅	賴仁傑	張明遠	曾美玲	許慧禎
	接 電 話 人 員	張妙雅	賴仁傑	張明遠	曾美玲	許慧禎
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務!(15%)	15	15	15	15	15
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	10	8	10	8	10
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	13	13	15	15
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	15	13	13	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	20	20	20	20	20
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分	94	96	96	96	98	
考 核 結 果 說 明						
附記：一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第三課

106年8月

編號		日期時間				
		1	2	3	4	5
月 日		8月7日	8月14日	8月23日	8月28日	8月28日
時 分		10:00	16:00	09:20	11:40	16:50
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	306	304	302	304	302
	使 用 人 員	賴寶娟	林金味	江忠欣	邱惠英	謝美演
	接 電 話 人 員	賴寶娟	林金味	江忠欣	邱惠英	謝美演
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務!(15%)	15	15	15	15	15
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	10	10	10	8
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	15	13	13	15
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	15	13	15	15	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	20	18	20	18	20
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		96	96	98	96	96
考 核 結 果 說 明						
附記：一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：第四課

106年8月

日期時間		1	2	3	4	5
		8月11日	8月28日	8月29日	8月30日	8月31日
編號						
月 日		8月11日	8月28日	8月29日	8月30日	8月31日
時 分		10:00	08:30	10:00	14:10	14:20
受考核單位	受 考 核 分 機	408	300	406	403	403
	使 用 人 員	蔡侑君	汪景惠	林子婷	陳宜萱	葉淑慎
	接 電 話 人 員	賴美員	汪景惠	林子婷	陳宜萱	葉淑慎
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務!(15%)	15	15	15	15	15
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	8	10	8	10	10
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	15	13	13	15
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	15	15	15	15	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	20	20	20	18	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分		96	100	96	96	96
考 核 結 果 說 明						
附記：一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。 二、本表陳核後送交研考彙整。						

測試主管

秘書

主任

臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試結果一覽表

受考核單位：資訊課

106年8月

日期時間		1	2	3	4	5
編號						
	月 日	8月8日	8月14日	8月16日	8月21日	8月30日
	時 分	15:20	14:30	16:15	09:50	16:00
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機	506	508	507	505	502
	使 用 人 員	顧佩綦	陳燕雪	洪選	范成棟	蕭宛余
	接 電 話 人 員	顧佩綦	陳燕雪	洪選	范成棟	蕭宛余
考 核 結 果	1. 接話人員於3聲(約8秒)內接起電話?(10%)	10	10	10	10	10
	2. 接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務!(15%)	15	15	15	15	15
	3. 接話時，態度謙和、熱忱，且能說出「您好」、「早安」等問候語。(10%)	10	10	8	10	10
	4. 接話人員能請問來電者的姓名，之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼2次以上。(15%)	13	15	15	13	15
	5. 能聆聽並了解來電者之陳述或問題後再答覆或轉接。(15%)	13	15	13	15	13
	6. 答覆問題時，能具體、明確的說明並提供相關作業程序，或進行轉接電話時，能告知轉接電話之分機號碼和承辦人，並說「幫您轉接分機○○○，請稍候」等禮貌用語。(20%)	20	18	20	20	18
	7. 通話結束時，接話人員能致結束問候用語?(10%)	10	10	10	10	10
	8. 通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話?(20%)	5	5	5	5	5
考 核 總 分	96	98	96	98	96	
考 核 結 果 說 明						

附記：一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。
二、本表陳核後送交研考彙整。

測試主管

秘書

主任